

製造業資訊系統服務品質對企業之影響 - 以自行車產業為例

曾正仁、晁瑞明

E-mail: 9020056@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要目的在探討自行車產業之企業內使用者對資訊系統之各項服務品質關係及影響，作期望與感受之滿意度分析。根據Parasuraman、Zemithaml及Berry(1985)之服務品質概念模式，並考量資訊系統之特性，將資訊系統服務品質分為五大構面：系統設計的功能性、系統畫面標準的外觀性、系統執行效能的回應性、資料品質的安全、資訊內容的可靠性，形成本研究架構之基礎。經由實証結果，本研究得到：1.使用者對企業資訊系統期望度越高，其對系統整體滿意度，呈現相互顯著關係。2.使用者對企業資訊系統感受度越高，其對系統整體滿意度也呈現相互顯著關係。3.使用者對系統之期望度與感受度，在資料品質的安全性構面上是呈現相互顯著關係。4.使用者人口之不同變數，對資訊系統服務品質整體滿意度有不同的看法。

關鍵詞：服務品質、資訊系統、滿意度。

目錄

第一章 緒論 1.1研究背景及動機--P1 1.2研究目的與問題--P3 1.3研究範圍與限制--P4 1.4研究流程--P5 第二章 文獻探討 2.1自行車產業環境分析--P6 2.2製造業資訊系統探討--P10 2.3服務品質模式--P14 第三章 研究方法 3.1研究架構--P27 3.2研究變數之操作性定義--P28 3.3研究假設--P30 3.4問卷設計--P35 3.5衡量工具--P39 3.6研究對象及取樣--P40 3.7問卷評估--P40 3.8資料分析方法--P44 第四章 問卷調查結果分析與討論 4.1基本資料分析--P46 4.2研究問題分析--P47 4.3研究結果--P77 第五章 結論與建議 5.1研究結論--P79 5.2對後續研究之建議--P82 參考文獻--P83 附錄一--P88

參考文獻

1. 2001, "車輛公會月刊", 台灣車輛公會.
2. 吳綏宇(民88), "反傾銷預警系統之建立研討會", 88/3.
3. 潘啟銘(2001), "建立資訊安全環境", 資訊與電腦, 第249期, 2001/4.
4. 民89, "台灣區自行車輸出同業公會", 台灣區自行車輸出同業公會2000會員名錄.
5. 劉仁傑(1997), "重建台灣產業競爭力", 源流出版社.
6. 楊燕枝(2000), "運輸工具產業金屬零組件技術發展趨勢與機會研討會", 2000/11/15.
7. 潘惠媛(民89), "建構中衛體系電子化網路之研究", 台北科技大學生產系統工程與管理研究所碩士論文, 89/7.
8. 曾鼎煌(2001), "台灣區自行車輸出同業公會理事長", 經濟日報, 2001/02/03.
9. 民89, "經濟部工業生產月報", PP.23.
10. 經濟部工業局(2000), "工業自動化電子化計劃簡介", 2000/5.
11. 樂為良譯(民88), "BILL GATES數位神經系統", 商周出版社.
12. 經濟部中小企業處(民87), "中小企業經營失敗的成因探討研究", 87/6, PP.89-90.
13. 傅武雄(民87), "企業成功導入IT的三大關鍵", 資訊與電腦, 87/9.
14. 陳美純(民82), "我國大型企業實施策略性資訊系統之研究", 靜宜大學管理科學研究所碩士論文.
15. 徐曉文(民89), "建立電子商務軟體品質管理架構", 政治大學企業管理學系碩士論文.
16. 黃松浪(民89), 譯著"軟體工程", 第三版, 儒林圖書出版社.
17. 陳振楠(民89), "新世代軟體產業的挑戰-軟體品質", 軟體業通訊, 第27期, 89/2, PP.15-17.
18. 陳祥輝(民89), "軟體品質測量與安全性初探", 中國文化大學資訊管理研究所未出版論文.
19. 樊國楨(1999), "資訊安全管理概要", 工業技術研究院電腦與通訊工業研究所前瞻技術中心, 稽核會訊, 1999/6/15.
20. 柯宜君(民89), "消費者認知之品質、服務品質及價格對滿意度及忠誠度之影響", 政治大學企業管理學系碩士論文, 89/6.
21. 田文良(民89), "使用者涉入對網際網路線上服務品質的影響", 國立台灣大學資訊管理研究所碩士論文, 89/6.
22. 徐椿輝(民87), "網際網路線上服務品質評估模式之探討", 國立台灣工業技術學院管理技術研究所未出版論文.
23. 楊文良(1999), "經濟部中小企業處輔導專案特刊", "企業如何導入電腦化", 資訊專文, 1999/3, PP.21-29.
24. 李逢嘉(1997), "汽車同業公會資訊系統使用者意願評估", 大葉大學資訊管理研究所碩士論文, 1997/6.
25. 蘇佩如(1999), "個人化技術對行銷活動影響之研究", 中正大學資訊管理研究所碩士論文, 1999/6.
26. 林佩儀(民89), "網站設計與使用者滿意度之關聯 - 以網路使用者與購物經驗進行集群之研究", 政治大學資訊管理學系碩士論文, 89/6.
27. 古永嘉(民85), "企業研究方法", 華泰書局第五版, 85/3.
28. 張紹勳、林秀娟(民88), "SPSS FOR WINDOWS 統計分析/初等統計與高等統計".
29. 林清山(民89), "多變項分析統計法", 東華書局.
30. DRAKE, T.(1996), "MEASURING SOFTWARE QUALITY: A CASE STUDY, COMPUTER", VOL.29 NO.11, PP.78-87.
31. DYKEMAN, J.(1997), "EDI MOVES TOWARD THE INTERNET", MANAGING OFFICE TECHNOLOGY 「MOP」, 42(6), PP.37.
32. GRONROOS, C.(1983), "STRATEGIC MANAGEMENT AND MARKETING IN THE SERVICE SECTOR".
33. GROVER, V.GOSLAR M. AND SEGARS(1999), "ADOPTERS OF TELE-COMMUNICATIONS INITIATIVES: A PROFILE OF PROGRESSIVE US CORPORATIONS", "INTERNATIONAL JOURNAL OF INFORMATION MANAGEMEN -NT", 15:1, PP.33-46.
34. HOLLAND, C. P., AND LIGHT, B.(1999), "GLOBAL ENTERPRISE RESOURCE PLANNING IMPLEMENTATI -ON", PROCEEDINGS OF THE 32ND HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCE.
35. ISO/IEC 9126(1991),

"INFORMATION TECHNOLOGY - SOFTWARE PRODUCT EVALUATION-QUALITY CHARACTERISTICS AND GUIDE-LINES FOR THEIR USE", ISO/IEC 36.KOTHA, SURSH(1998), "COMPETING ON THE INTERNET:THE CASE OF AMAZON.COM," EUROPEAN MANAGEMENT JOURNAL, VOL.16 NO.2, PP.212-222. 37.LOVELOCK, C. (1983)."PRODUCT PLUS:HOW PRODUCT + SERVICE= COMPETITIVE ADVANTAGE", NEW YORK:MCGRAW-HILL. 38.MORI, M., TSURU. H., ITSUKI. R., KITAJIMA. H., YAJIMA.(1999),"PROPOSAL OF APPLICATIONS ARCHITECTURE IN ELECTRONIC COMMERCE BETWEEN COMPANIES", ADVANCE ISSUES OF E-COMMERCE AND WEB-BASED INFORMATION SYSTEMS, WECWIS,INTERNATION CONFERENCE, PP.46-49 39.PARASURAMAN, A., V.A. ZEITHAML AND L.L. BERRY(1985), "A CONCEPTUAL MODEL OF SERVICE QUALITY AND ITS IMPLICATIONS FOR FUTURE RESEARCH", JOURNAL OF MARKETING, VOL.49,PP.41-50. 40.PARASURAMAN, A., V.A. ZEITHAML AND L.L. BERRY(1988), "SERVQUAL: A MULTIPLE CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY ", JOURNAL OF RETAILING, VOL.64 NO.1 SPRING, PP.12-40. 41.PARASURAMAN, A., V.A. ZEITHAML, AND L.L.BERRY(1994),"REFINEMENT AND REASSESSMENT OF THE SERVQUAL SCALE", JOURNAL OF RETAILING, VOL.67 NO.4 WINTER, PP. 12-41. 42.PARASURAMAN, A., V.A. ZEITHAML, AND L.L.BERRY(1996),"MOVING FORWARD IN SERVICE QUALITY RESEARCH: MEASURING DIFFERENT LEVELS OF CUSTOMER EXPECTATIONS, COMPARING ALTERNATIVE SCALES, AND EXAMINING THE PERFORMANCE BEHAVIORAL INTENTIONS LINK",MARKETING SCIENCE INSTITUTE WORKING PAPER, REPORT NO. PP.94-114(SEPTEMBER). 43.PARASURAMAN, A., V.A. ZEITHAML, AND L.L.BERRY(1996),"REASSESSMENT OF EXPECTATIONS AS A COMPARISON STANDARD IN MEASURING SERVICE QUALITY: IMPLICATIONS FOR FURTHER RESEARCH", JOURNAL OF MARKETING, VOL. 58 NO. 1 (JANUARY) PP.111-124. 44.PARASURAMAN, A., V.A. ZEITHAML, AND L.L.BERRY(1996),"THE BEHAVIORAL CONSEQUENCES OF SERVICE QUALITY",JOURNAL OF MARKETING, VOL. 60(APRIL), PP.31-46. 45.PORTER M、 MILLAR V.E(1985), "HOW INFORMATION GIVES YOU COMPETITIVE ADVANTAGE" , HARVARD BUSINESS REVIEW 63, NO.4,PP.149-160. 46.RAE, A. ET AL. (1996), "SOFTWARE EVALUATION FOR CERTIFICATION", MCGRAW-HILL 47.WANG & STRONG(1996),"A PROCESS-ORIENTED METHODOLOGY FOR IMPROVING SOFTWARE TRUSTWORTHINESS", CONFERENCE ON COMPUTER AND COMMUNICATIONS SECURITY, PP.39-50.